CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Área de Trámite Documentario
12 MAYO 2025
RECIBIDO
Firma: Hora: 9:30 am

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD** recaído en el proyecto de ley 10418/2024-CR que, mediante texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, decreto legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, para optimizar el procedimiento administrativo sancionador

DICTAMEN

COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Señor presidente:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **10418/2024-CR**, a iniciativa del señor congresista Idelso Manuel García Correa, por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos del Indecopi.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, en la Décima Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 29 de abril de 2025, aprobó el dictamen por **unanimidad** con 13 votos a favor de los congresistas Idelso Manuel García Correa, Guido Bellido Ugarte, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Auristela Ana Obando Morgan, Cesar Manuel Revilla Villanueva, Rosío Torres Salinas, Nivardo Edgar Tello Montes, Flavio Cruz Mamani, Noelia Rossevith Herrera Medina, Patricia Rosa Chirinos Venegas, Guillermo Bermejo Rojas, Jorge Alberto Morante Figari y Jhakeline Katy Ugarte Mamani.

I. SITUACION PROCESAL

a) Antecedentes Procedimentales

El Proyecto de Ley **10418/2024-CR** ingresó al Área de Trámite Documentario el 4 de marzo de 2025, el mismo que fue remitido a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 5 de marzo de 2025.

b) Antecedentes Parlamentarios

De la revisión de los archivos virtuales en la web de Congreso de la República, no se ha hallado proyecto de ley con el mismo objetivo en ninguno de los periodos parlamentarios previos ni en el presente.

Firmado digitalmente por:
BELLIDO UGARTE Guido FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2025 11:12:03-0500

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

El Proyecto de Ley 10418/2024-CR contiene cinco artículos, una disposición complementaria final y una modificación complementaria.

La iniciativa legislativa tiene por objeto modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos del Indecopi.

Su finalidad es garantizar la protección de los derechos de los consumidores, reconocidos en el artículo 65 de la Constitución, al permitir que los procedimientos administrativos del Indecopi en materia de vulneraciones de los derechos de estos puedan realizarse de una manera más célere.

Propone modificar el artículo 107 en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en los siguientes términos:

> *"Articulo 107. Postulación del procedimiento*
>
> *(...)*
> *El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.* ***Todas las notificaciones en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, inclusive las del procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, son realizadas exclusivamente, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, o norma que la sustituya expresamente."***

Propone, también incorporar el articulo 107-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

> ***"107-B Etapa de resolución del expediente***
> ***En los procedimientos administrativos iniciados ante una Comisión de Protección al Consumidor, cuando el expediente se encuentre expedito para ser resuelto, el órgano resolutivo competente debe dejar constancia de ello en el expediente y notificarlo a las partes.***
>
> ***En dicha etapa las partes no podrán formular alegaciones, ni presentar medios probatorios adicionales ni solicitar su actuación, a menos que sea requerido para ello por el órgano resolutivo competente"***

Así también, propone modificar el artículo 122 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

> *"Articulo 122.- Prescripción de la sanción*
>
> *La acción para la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código prescribe a los* ***cuatro (4)*** *años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.*
> *(...)"*

Propone una Única Disposición Complementaria Final para que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

realiza las adecuaciones normativas necesarias sobre lo dispuesto en la presente ley en un plazo no mayor de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación.

Finalmente, propone una Única Disposición Complementaria Modificatoria sobre la adecuación al procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, en los siguientes términos:

> *Se modifica el artículo 19.2 y 19.3 del Decreto Legislativo 1033, que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, en los siguientes términos:*
>
> *Articulo 19.- Ejecutividad y ejecutoriedad de las resoluciones del Tribunal.*
> *(...)*
> *19.2 Las resoluciones emitidas por las Salas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, además de* ***aquellas emitidas por las Comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia****, se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado presente la demanda judicial correspondiente. La ejecución forzosa se realiza a través de la Ejecutoría Coactiva del INDECOPI con sujeción a las normas vigentes.*
>
> *19.3 Cuando una Sala del Tribunal, o una Comisión de Protección al Consumidor en segunda instancia, emita una resolución que imponga, o confirme parcial o totalmente la determinación de una obligación susceptible de ejecución coactiva, la impugnación de dicha resolución ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo suspenderá el correspondiente procedimiento de ejecución coactiva solamente si el cumplimiento de dicha obligación es garantizado mediante carta fianza, conforme a lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.*

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1993: artículo 6 y 65.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo 1075, que aprueba disposiciones complementarias a la decisión 486 de la comisión de la comunidad andina que establece el régimen común sobre propiedad industrial.
- Resolución 00063-2021-PRE/INDECOPI, Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- Reglamento de Organización y Funciones de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo 013-2017-JUS, modificado por Decreto Supremo 006-2019-JUS.
- Tribunal Constitucional, Sentencia recaída en el Expediente 00845-PA/TC, 17 de agosto de 2021. Fundamento 26.
- Corte Suprema de Justicia de la República, Casación Laboral 17059-2016, Lima Este, 28 de noviembre de 2017, Fundamento sétimo.
- Acuerdo Nacional.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1 Análisis Técnico

De la revisión de la propuesta normativa se observa que se busca mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos del INDECOPI.

Los Procedimientos del Indecopi

4.1.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley **10418/2024-CR** cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de las propuestas de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

4.1.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

La iniciativa legislativa tiene relación con el artículo 1 y 65 de la Constitución Política que establece que:

> *La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el estado*
>
> *El Estado protege los intereses de los consumidores y usuarios, asegurando su derecho a recibir información sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.*

También tiene relación con la política de estado expresado en Acuerdo Nacional 17 que establece que:

> *"Afirmación de la economía de mercado" y en el punto 69 de los temas para los proyectos de ley denominado "economía social de mercado, protección de los consumidores y usuarios"*

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Título Preliminar en su artículo V Principios y VI Políticas Públicas establece lo siguiente:

> *Articulo VI. - Principios*
>
> *4. **Principio de Corrección de la Asimetría.-** Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.*
>
> ***5. Principio de Buena Fe.-** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las*

asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

Articulo VI. - Políticas publica

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

En el Título I Articulo 1.- Derechos de los consumidores establece lo siguiente:

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

Como puede observarse, la iniciativa legislativa bajo análisis se alinea con la política de Estado destinada al compromiso con la ciudadanía a sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado motivo por el cual evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia; que es precisamente lo que busca la presente norma al mejorar la eficiencia en los procesos administrativos del Indecopi; permitiendo que los usuarios puedan encontrar una solución más rápida en la atención de sus justos reclamos, en un contexto en el que más de diez mil procedimientos administrativos derivados de vulneraciones a los derechos de los consumidores se pierden al año por el excesivo tiempo en el cumplimento de los plazos.

La viabilidad de este proyecto es coherente con los principios constitucionales que garantizan los derechos fundamentales y el respeto a la dignidad de la persona humana, así como con la promoción de una sociedad más justa y equitativa.

Finalmente, la iniciativa legislativa armoniza con los principios y políticas que ha establecido el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

4.1.3. Problemática que se pretende atender

La iniciativa legislativa, en su exposición de motivos, ha descrito la problemática actual, inicia recordándonos que, *en el Perú, los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor se inician con una denuncia por parte del consumidor, en la que éste declara una insatisfacción frente a un presunto incumplimiento por parte del proveedor al momento de adquirir un bien o servicio a lo largo de todo el territorio nacional. Luego debe de ingresar esta denuncia por mesa de partes del Indecopi, ya que esta entidad al ser la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es quien debe hacerse responsable de estos procedimientos para buscar que las justas demandas de los consumidores lleguen a buen fin. Una vez ingresada la denuncia por mesa de partes, ésta solo puede seguir '2 vías, las cuales son:*

1. ***La Comisión de Protección al Consumidor (CPC)**, esto porque dicha comisión es el órgano administrativo competente y especializado para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor; así como ser la responsable de aplicar sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en ella, salvo que su competencia sea negada por norma expresa con rango de ley. Para que una denuncia pueda ser acepta por esta vía solo tiene que cumplir un único requisito el cual es que el valor del bien o servicio debe ser igualo mayor a tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Así mismo, existen 03 tipos de comisiones de protección al consumidor, la Comisión de Protección al Consumidor 1 solo ve casos en los que la materia de denuncia son servicios bancarios y financieros, sistema de pensiones y mercado de valores; la Comisión de Protección al Consumidor 2 solo ve casos en los que la materia de denuncia son servicios educativos, vehiculares, inmobiliarios, turísticos, recreativos, de transporte terrestre y aéreo, veterinarios, estacionamientos, entre otros; y la Comisión de Protección al Consumidor 3, la cual únicamente inicia, investiga y resuelve los procedimientos administrativos sancionadores de oficio en materia de protección al consumidor.*

2. ***Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS)**, las cuales por su naturaleza están diseñados para poder brindar a los ciudadanos una alternativa célere y eficaz en la protección de sus derechos. Para que una denuncia pueda ser acepta por esta vía solo tiene que cumplir un único requisito el cual es que el valor del bien o servicio debe ser igual o menor a tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*

EL Proyecto de Ley refiriéndose concretamente a la problemática actual refiere que:

> *Desde hace años atrás se aprecia que si bien el Indecopi cumple con recibir las denuncias de los usuarios que dan lugar a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumir (solo en el año 2023 se registraron más de 20 mil de estas denuncias), lamentablemente de esta cantidad, menos de la mitad de estos procedimientos culminaron con un reconocimiento al usuario agraviado (en el año 2023 de los más de 20 mil usuarios que presentaron demandas, únicamente 9957 de estos lograron obtener justicia en el tiempo oportuno, mientras que el resto se desestimaron (1557), se declararon inadmisibles (5601), improcedentes (3477) o fueron directo al archivo (7478); ello ocasionada por la dilación en la gestión de procesos del Indecopi, en donde se aprecia que:*

1. *Todas las notificaciones en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, inclusive las del procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, no son realizadas exclusivamente, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, o norma que la sustituya expresamente.*

2. *En los procedimientos administrativos iniciados ante una Comisión de Protección al Consumidor, cuando el expediente se encuentre expedito para ser resuelto, el órgano resolutivo competente no deja constancia de ello en el expediente y por ende no se notifica esto a las partes. Así mismo, en dicha etapa las partes pueden formular alegaciones, así como presentar medios probatorios adicionales y solicitar su actuación; dilatando de esta manera la celeridad en que los procedimientos administrativos deban ser resueltos.*

3. *Las sanciones impuestas por infracciones al Código prescriben a los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.*

Para dar solución a lo descrito, la iniciativa legislativa bajo análisis postula a tres nuevas reglas:

1. Unificar los criterios para que todas las notificaciones en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, inclusive las del procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, sean realizadas exclusivamente, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, o norma que la sustituya expresamente.

2. Establecer un artículo sobre etapa de resolución del expediente, para que, en los procedimientos administrativos iniciados ante una Comisión de Protección al Consumidor, cuando el expediente se encuentre expedito para ser resuelto, el órgano resolutivo competente deberá dejar constancia de ello en el expediente y notificarlo a las partes. En dicha etapa las partes no podrán formular alegaciones, ni presentar medios probatorios adicionales ni solicitar su actuación, a menos que sea requerido para ello por el órgano resolutivo competente.

3. Ampliar a 4 años el plazo de prescripción para la acción que la autoridad administrativa pueda exigir respecto del cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al Código.

4.2. Análisis de la propuesta

En término generales las modificaciones que se proponen estarían alineadas con principios de celeridad y eficiencia en los procedimientos administrativos, que son fundamentales en la administración pública actual, pero también exigen un análisis riguroso para verificar que no se afecten los derechos al debido proceso ni la seguridad jurídica de las partes involucradas.

Se evitaría procesos dilatorios para ambas partes, al no poder presentar nuevos alegatos ni pruebas en la etapa donde el expediente esté expedito para resolver, salvo requerimiento expreso del órgano resolutivo. Al establecerse un plazo de prescripción de cuatro años para la ejecución de sanciones desde que la resolución queda firme, se tiene una certeza temporal en el proceso sancionador y promueve la actuación administrativa oportuna.

Con las modificaciones del articulo 19.2 y 19.3 del Decreto Legislativo N 1033, se refuerza la autoridad de las resoluciones del INDECOPI, desincentivando el uso abusivo del proceso judicial como mecanismo de dilación.

Se salvaguardaría los derechos constitucionales de los consumidores, establecidos en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, garantizando el acceso efectivo a mecanismos de protección rápida y eficaz frente a infracciones por parte de proveedores.

Para un análisis al detalle de las 3 propuestas concretas, la Comisión ha solicitado opiniones a diversas instituciones.

4.2.1. Opiniones e Información solicitada

La Comisión ha solicitado opiniones a las siguientes instituciones:

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI),** mediante oficio PO 256-2024-2025-CODECO-CR de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Ministro de Justicia y Derechos Humanos,** mediante oficio PO 255-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios-ASPEC,** mediante oficio PO 259-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Asociación PROCONSUMO,** mediante oficio PO 260-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP,** mediante oficio PO 258-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios-ASPEC,** mediante oficio PO 259-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Presidencia de Consejo de Ministros,** mediante oficio PO 254-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.
- **Cámara de Comercio de Lima - CCL,** mediante oficio PO 257-2024-2025-CODECO-CR, de fecha 06 de marzo del 2024.

4.2.2. Opiniones recibidas

La Comisión al momento de la elaboración del presente dictamen ha recibido las siguientes opiniones:

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI),** remitió su opinión, a través del Oficio

000158-2025-PRE/INDECOPI de fecha 26 de marzo de 2025, suscrito por el Señor Alberto Villanueva Eslava, Presidente Ejecutivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe 000037-2025-DPC/INDECOPI, elaborado por la Señora Katia Silvana Peñaloza Vassallo, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y el Informe 000044-2025-UEC/INDECOPI, elaborado por el Señor Miguel Justo Arista Palomino, Jefe de la Unidad de Ejecución Coactivo.

- **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos,** remitió su opinión, a través del Oficio 1295-2025-JUS/SG de fecha 01 de abril de 2025, suscrito por el Señor George G. OTSU SANCHEZ, Secretario General del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el mismo que contiene el Informe 250-2025-JUS/DGDNCR, elaborado por la Señora María del Rosario Villafuerte Bravo, Directora General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria y el Señor Carlos Alberto Moulet Cedillo, Director de Desarrollo Jurídico y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

- **Asociación PROCONSUMO,** remitió su opinión, a través del Carta 0003-2025 de fecha 11 de marzo de 2025, suscrito por el Señor Marco Antonio Baca Calderón, Presidente Consejo Directivo.

4.2.3. Análisis de las opiniones e información recibida:

4.2.3.1. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ha señalado lo siguiente (las negritas y subrayados son nuestros):

Respecto a la modificación del artículo 107 del Código*, la propuesta normativa, pretende que todas las vías procedimentales, incluyendo el procedimiento sumarísimo, sean realizadas conforme el artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, exclusivamente. En ese sentido, se tiene que este último articulado establece las diversas modalidades de notificación aplicables a todos los procedimientos administrativos, desde los más convencionales hasta los más céleres; en esa línea, la celeridad de los procedimientos sumarísimos no se ve afectada por esta modificación. En relación a esto último, el mencionado articulado presente lo siguiente:*

"Articulado 20. Modalidades de notificación
20.1 Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo."
20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos de análogos.
20.4 El administrado interesado o afectados por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 1 del artículo 24 de la presente ley.
Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.
La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado.

Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.
En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Secreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica".

Cabe resaltar que el derecho a la defensa efectiva de los involucrados en los procedimientos en materia de defensa del consumidor no es afectado por la mencionada modificación en concreto, toda vez que, conforme se verifica en el precitado artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, existen garantías de verificación de la eficacia de las notificaciones, tales como, el acuse de recibo o la conformidad mediante correo electrónico. En tal sentido, esta modificatoria normativa resulta viable jurídicamente.

Sobre la incorporación del artículo 107-B en el Código *de Protección y Defensa del Consumidor, la propuesta normativa pretende que el órgano resolutivo competente deje constancia de que un expediente esté expedito para ser resuelto, así como, que no se acepte las partes presentar medios probatorios adicionales ni solicitar su actuación. Al respecto, debe*

tenerse en cuenta el principio de preclusión, que es definido por el Tribunal Constitucional como "(...) limitante para la admisión de medios probatorios extemporáneos de oficio que coadyuven al esclarecimiento de la controversia". Desarrollando con más profundidad dicha figura jurídica, la Corte Suprema de Justicia de la Republica explica que:

"Sobre este punto, resulta pertinente precisar que el principio de oportunidad o preclusión en materia probatoria, consiste en el hecho de que diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiéndose el regreso a etapas procesales ya extinguidas por no haberse observado el orden u oportunidad dada por la ley para la realización de un acto o, por haberse ejercido ya una vez válidamente es facultad. Por su parte el principio de eventualidad guarda estrecha relación con el principio de preclusión, que consiste en que las partes deben aportar de una sola vez todos los medios probatorios en una oportunidad, para luego pasar a la siguiente etapa, hasta la decisión final"

Es así que, ***esta incorporación normativa está acorde con los principios de preclusión y eventualidad*** *(es más, hace referencia de los contenidos jurídicos de aquellos en su forma normativa),* ***no existiendo contravención del ordenamiento jurídico peruano. Por tanto, la incorporación del articulo 107-B al Código de Protección y Defensa del Consumidor resulta viable jurídicamente.***
Por otro lado, con ***la modificación del articulo 122 del Código*** *de Protección y Defensa del Consumidor, el proyecto de ley pretende aumentar el plazo de prescripción para exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones, de tres (3) a cuatro (4) años. Respecto a la prescripción de la sanción en los procedimientos de protección de los derechos del consumidor, tenemos que, en primer lugar, el numeral 1 del articulo 233-A de la Ley del Procedimiento General señala que "la facultad de la autoridad para exigir por la vía de ejecución forzosa el pago de las multas impuestas por la comisión de una infracción administrativa prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales (...)" (negrita agregada). En tal sentido, el plazo prescripción legítimo para los procedimientos de defensa de los derechos del consumidor está determinado por el Código precipitado. Actualmente, este cuerpo normativo establece un plazo de tres (3) años (desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme) en su articulo 122, el cual se busca modificar con la propuesta normativa para que dicho plazo prescriptorio de las sanciones sea de cuatro (4) años.*

Cabe señalar que este punto está relacionado con la facultad de iniciar el procedimiento de ejecución coactiva y el dictado de una medida cautelar que suspenda el procedimiento de ejecución coactiva. La Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva no señala ninguna regla de prescripción al respecto, por lo que, el plazo prescripción de la sanción en materia de defensa del consumidor depende de la voluntad legislativa razonable y proporcional.

Con ***dicha modificatoria se pretende una protección más extendida al consumidor, al garantizarle que la administración pública pueda tener más tiempo para hacer uso de su potestad sancionadora a su favor. En ese sentido, resulta viable jurídicamente****.*

Con relación a la modificación de los párrafos 19.2 y 19.3 del articulo 19 de la LOF del INDECOPI, *la propuesta normativa busca la ejecución y ejecutoriedad de las resoluciones emitidas por las Comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia. Si bien, el literal a del párrafo 14.1 del articulo 14 de la LOF del INDECOPI establece que corresponde a las Salas del Tribunal del INDECOPI conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa; existe una excepción: los procedimientos sumarísimos. En estos últimos, son*

las Comisiones de Protección al Consumidor del INDECOPI o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, quienes constituyen la segunda instancia administrativa en materia del consumidor; en virtud del articulo 125 de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, bajo el siguiente texto:

"Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.
(...)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, ***constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo****, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.*
(...)" (Negrita agregada).

En consecuencia, ***al estar acorde con la realidad jurídica y práctica, además, de velar por la eficacia de las sanciones impuestas en las resoluciones emitidas en procedimientos sumarísimos en materia del consumidor, por todo lo expuesto, se advierte que la propuesta normativa resulta viable jurídicamente****.*

4.2.3.2. La Asociación de Consumidores PROCONSUMO, ha señalado lo siguiente: las negritas y subrayados son nuestros):

El proyecto de ley ***es en general favorable para los consumidores peruanos****, toda vez que busca mejorar la eficiencia del sistema de protección al consumidor en el Perú. El proyecto se enfoca en agilizar los procedimientos administrativos, especialmente en Indecopi (la agencia de protección al consumidor), con el objetivo de resolver los reclamos de los consumidores de manera más rápida. Esto* ***beneficiaría a los consumidores al ofrecerles respuestas más oportunas y resoluciones más rápidas de sus disputas con los proveedores****. Las modificaciones propuestas en la ley incluyen aspectos clave como:*

1. ***Agilización de los procedimientos administrativos****: Busca reducir los retrasos en el proceso, haciendo que la resolución de los reclamos sea más eficiente y aligerando la carga para los consumidores que buscan justicia oportuna.*

2. ***Mayor ejecutabilidad de las sanciones****: El proyecto establece que las resoluciones de Indecopi se ejecuten inmediatamente, lo que podría disuadir a los proveedores incumplidores de continuar con sus prácticas.*

3. ***Clarificación de las etapas del procedimiento****: La incorporación de pautas claras sobre cuándo las partes en un reclamo del consumidor pueden presentar evidencia adicional o hacer más alegatos, evitando demoras innecesarias. Este enfoque hacia un sistema más rápido y efectivo debería beneficiar a los consumidores, ya que garantizaría que sus problemas se resuelvan sin demasiados retrasos, dándoles más confianza en el sistema regulatorio. Además, la incorporación de una estructura más clara para resolver disputas de los consumidores probablemente reducirá el desequilibrio de poder entre los consumidores y los proveedores. Sin embargo, es importante monitorear la implementación práctica de estos cambios para asegurarse de que no lleven inadvertidamente a una reducción en la capacidad de los consumidores para presentar completamente sus casos. En general, para PROCONSUMO® esta propuesta legislativa está alineada con los principios del Código de*

Protección y Defensa del Consumidor al mejorar la transparencia y la protección de los derechos de los consumidores. Oportunidades de mejora: Aunque el proyecto de ley presenta mejoras significativas para agilizar los procedimientos administrativos en defensa de los consumidores, hay algunas áreas que podrían beneficiarse de mayores precisiones o ajustes para asegurar que las modificaciones sean realmente eficaces y no perjudiquen los derechos de los consumidores.

A continuación, algunas oportunidades de mejora:

1. Garantizar el derecho a la defensa: Si bien la agilización de los procesos es positiva, el artículo que establece que las partes no podrán formular alegaciones ni presentar pruebas adicionales una vez que el expediente esté listo para resolverse (Art. 107-B) podría limitar injustamente el derecho de los consumidores a defenderse adecuadamente si se presentan nuevos elementos o información. Se podría considerar la posibilidad de permitir excepciones para que, en casos especiales, únicamente los consumidores puedan aportar información adicional cuando sea crucial para el caso.

2. Revisión de los plazos y notificaciones: La celeridad es importante, pero también lo es garantizar que los consumidores tengan suficiente tiempo para comprender las decisiones y presentar cualquier impugnación o respuesta. Si bien la ley busca acelerar las notificaciones, el proyecto podría precisar que las notificaciones sean claras y detalladas, de modo que el consumidor tenga suficiente información para actuar en su defensa, sin perjuicio de la rapidez en el proceso.

3. Mejorar la ejecución de las sanciones: Si bien la ejecución inmediata de las resoluciones (según lo propuesto en la ley) puede ser beneficiosa, podría ser útil incluir mecanismos de control o seguimiento para asegurar que se cumplan efectivamente las sanciones sin que los proveedores busquen eludirlas mediante recursos legales que dilaten la ejecución. El proyecto de ley podría precisar cómo se garantizaría el cumplimiento efectivo y evitarse demoras que afecten al consumidor.

4. Acceso equitativo a la justicia: Aunque el proyecto de ley apunta a mejorar la eficiencia, es importante asegurarse de que las reformas no creen barreras adicionales para los consumidores, especialmente aquellos en situaciones vulnerables o rurales, quienes pueden no tener el mismo acceso a la información o a las plataformas digitales. El proyecto podría prever medidas para garantizar que todas las personas tengan acceso a los procedimientos administrativos de manera equitativa.

5. Fortalecimiento del papel de las asociaciones de consumidores: Aunque el proyecto mejora la eficiencia del sistema, las asociaciones de consumidores podrían tener un papel más activo en la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en la promoción de la educación y la asesoría. Se podría incluir un marco más claro para su participación directa en los procedimientos o en la asistencia a los consumidores que enfrenten dificultades.

Estas son algunas áreas que podrían beneficiarse de más precisión o ajustes, para asegurar que la ley no solo agilice los procesos, sino que también proteja de manera efectiva los derechos de los consumidores y garantice un acceso equitativo a la justicia.

Sobre las oportunidades de mejora que plantea Proconsumo, la Comisión valora bastante las sugerencias señaladas y respecto del punto 1, de permitir excepciones a la negativa de

plantear alegaciones o pruebas adicionales, habría que tener en consideración que el denunciante es el que presenta la denuncia y tiene que aportar todos los medios probatorios que tiene a su cargo desde el inicio, aun si olvido presentar alguno, lo puede hacer en respuesta a los descargos del proveedor y hasta que llegue la notificación que declara que el caso está expedito para ser resuelto, el cual se emite cuando el caso ya está por concluir; así también cuando se presenta información nueva, se corre traslado y la contraparte puede pronunciarse justamente para garantizar el derecho de defensa de los administrados. Este derecho asiste a ambas partes, no se podría dar excepciones solo para una de las partes. El caso se encuentra expedito para ser resuelto al término de los 120 días hábiles, es decir, que ambas partes han tenido casi todo ese plazo para presentar documentación y alegatos. No podrían indicar que recién quisieron hacer uso de ese derecho cuando el caso ya se va a resolver. El plazo de 120 días hábiles no es un plazo breve que pueda recortar derechos.

Sobre el punto 2 referido a precisar que las notificaciones sean claras y detalladas, hay que tener en consideración que el contenido de las notificaciones no es lo relevante para la comprensión del actuar de la administración, la notificación solo señala qué acto administrativo está siendo trasladado. Lo importante para ello es el contenido del acto administrativo y de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General - LPAG su validez se determina por el cumplimiento de requisitos, como el objeto, contenido, etc. Ello ya estaría garantizado con la LPAG que regula toda la actuación del estado, incluidos todos los procedimientos del Indecopi.

Respecto del punto 3 referido a precisar cómo se garantizaría el cumplimiento efectivo y evitarse demoras que afecten al consumidor, *es importante señalar que* la ejecución de las sanciones como tal está regulada por la Ley de Ejecución Coactiva, que es la norma especial que regula el procedimiento de ejecución coactiva.

En lo que respecta al punto 4, referido a prever medidas para garantizar que todas las personas tengan acceso a los procedimientos administrativos de manera equitativa, hay que señalar que la propuesta bajo análisis no busca ni podría eliminar la notificación personal al domicilio físico de los consumidores, la cual está establecida por la LPAG, ley que contiene las reglas mínimas de los procedimientos administrativos. Por ello, no se puede hablar de barreras a consumidores sin acceso a plataformas digitales, porque esa no es la única modalidad de notificación que la LPAG permite.

Finalmente, sobre el punto 5, donde Proconsumo pide incluir un marco más claro para la participación directa de las asociaciones de consumidores en los procedimientos o en la asistencia a los consumidores que enfrenten dificultades, nos parece interesante la propuesta y merecería ser analizada a profundidad, no es esta la oportunidad porque no tiene relación con el contenido de la propuesta legislativa bajo análisis cuyo objetivo es agilizar el procedimiento con reglas procesales eficientes. El fortalecimiento de las AACC es un tema relevante que está siendo analizado en otros proyectos de ley que la Comisión también tiene bajo estudio y donde se tendrá en cuenta lo señalado para la discusión en su momento y oportunidad.

4.2.3.3. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), ha señalado lo siguiente:

Opinión Técnica de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sobre la notificación en los procedimientos administrativos en materia de protección al Consumidor

En línea con el marco constitucional para la protección de los consumidores, el artículo 105 del Código, vigente desde el año 2010 y modificado en 2016, dispone que el Indecopi, es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas correspondientes, salvo esta competencia haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley4 ; en ese sentido, el mismo cuerpo normativo establece los siguientes procedimientos administrativos sancionadores a cargo del Indecopi :

a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.

b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.

c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado. e. Procedimiento por denuncia maliciosa.

f. Procedimientos en vía de ejecución:
(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos.
(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar. g. Procedimiento de liquidación de costas y costos.

Estos procedimientos administrativos se rigen por lo establecido en directiva aprobada y publicada por el Consejo Directivo del Indecopi, siendo la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada mediante Resolución de Presidencia 000049-2021- PRE-INDECOPI, de fecha 28 de abril de 2021, aquella que está en vigor actualmente (en adelante, Directiva Única de Procedimientos).

De igual manera, la Directiva Única de Procedimientos remite a la Directiva 001-2013- TRI-INDECOPI, denominada "Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI", de fecha 4 de julio de 2013, cuyo Texto Unificado fue aprobado por la Directiva 002-2022/TRI-INDECOPI, publicado el día 19 de febrero de 2023.

En las normas referidas, el régimen de notificación de los actos administrativos en los procedimientos a cargo del Indecopi estaba concordado con lo previsto en las disposiciones de notificación de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG).

El propio Código establece en el párrafo final de su artículo 106 lo siguiente:

> *"(…) De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos*

anteriormente señalados, la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.".

Igualmente, las directivas referidas y aplicables en los procedimientos administrativos del Indecopi en materia de protección al consumidor concordaban sistémicamente con lo establecido en la LPAG. No obstante, el Congreso de la República aprobó el 12 de abril de 2023 la Ley 31736, Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica, la cual se sobrepuso a lo establecido en la LPAG, generando un régimen de notificación especial mediante casilla electrónica sin tomar en cuenta los procedimientos administrativos sancionadores en los cuales los administrados buscan evadir la notificación para no ser sancionados por infracciones al Código y otras normas del Sistema.

El régimen especial creado por la Ley 31736 sólo estuvo pensado para los procedimientos administrativos regulares, en los cuales los administrados tienen interés en ser notificados e impulsar los procedimientos administrativos en ejercicio de su derecho de petición. Como la Ley 31736 no estabiece excepciones o reglas especiales sobre los procedimientos administrativos sancionadores, se ha generado un problema en aquellos en materia de protección al consumidor que tiene a su cargo el Indecopi, pues al tener que esperar que el administrado confirmación la recepción de la notificación en los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a la notificación válidamente efectuada, los administrados en la posición de denunciados nunca acusan recibo, ya que no les interesa ser notificados. De igual forma, el régimen creado por la Ley 31736 establece como requisito de validez el envío de comunicación al correo electrónico y al teléfono celular del administrado; esto, en la práctica, ha sido aprovechado por los administrados en la posición de denunciados para colocar números deliberadamente equivocados como "999-999-999" (y otros semejantes).

En este sentido, con los defectos mencionados, los plazos de los procedimientos son excedidos por seguir con este procedimiento distinto a lo regulado por la LPAG y que no es acorde con los plazos previstos para la tramitación de denuncias por infracción a los derechos de los consumidores, especialmente el procedimiento sumarísimo que está previsto para ser resuelto de manera ágil en treinta (30) días hábiles.

*En conclusión, **es oportuno retomar la forma de notificación prevista por el Legislador en la LPAG, la cual sí toma en consideración todos los tipos de procedimiento administrativo que tienen a su cargo las entidades públicas del Estado;** en particular, los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del Indecopi, que tienen como mínimo un administrado en la posición de denunciado, quien debe ser notificado para continuar con el procedimiento de forma que se garantice el derecho al debido procedimiento. Es oportuno señalar que el régimen establecido en la LPAG también es garantista y congruente con los plazos de resolución de expedientes iniciados a raíz de las denuncias en esta materia. Por lo antes indicado, esta Dirección considera viable la propuesta de modificación del artículo 107 del Código.*

Sobre la transparencia de información sobre la etapa de resolución en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor

Dentro del Código y la Directiva Única de Procedimientos, no se encuentra una disposición que permita distinguir las diferentes etapas del procedimiento administrativo; es decir, desde la posición de los administrados no se observa la transparencia de la información respecto a la etapa resolutiva del procedimiento administrativo sancionador.

Según lo indicado, los administrados en los procedimientos administrativos sancionadores podrían presentar escritos de forma ilimitada hasta el momento en que surtan efectos para estos, según las reglas del artículo 25 de la LPAG. En el procedimiento administrativo sancionador a cargo del Indecopi, existe un lapso entre el estudio de lo actuado en el expediente, la redacción de la propuesta de resolución, la sesión del colegiado de cada órgano resolutivo, la deliberación del colegiado antes indicado, la aprobación de la resolución, la firma de la resolución, la notificación de la resolución y, finalmente, la recepción de esta por parte del administrado.

El problema identificado es que, en el periodo de tiempo correspondiente, incluso, a la parte final de la instancia en el procedimiento administrativo sancionador, según las reglas establecidas en los artículos 161.1 y 163.3 de la LPAG, los administrados podrían presentar escritos e, incluso, pruebas que deberían tomadas en consideración por los órganos resolutivos del Indecopi en la resolución de la instancia, únicamente por no haber surtido efectos al estar en procedimiento de notificación. Lo indicado genera la obligación de que los órganos resolutivos del Indecopi deban frenar el procedimiento en la etapa de resolución, estudiar lo que ha presentado el administrado, redactar nuevamente el proyecto de resolución incorporando lo recién ingresado e, incluso, dependiendo de lo determinante de lo presentado, quizás cambiar el sentido, para volver a deliberar y aprobar una nueva resolución.

Todo esto genera un retraso en la tramitación del procedimiento que podría ser evitado si el administrado entrara en conocimiento de que el expediente ya está en la etapa de resolución y su derecho a presentar alegatos o pruebas se deberá realizar en la segunda instancia o en el proceso contencioso administrativo, según corresponda. De esta forma, para tener transparencia hacia los administrados, se busca notificar el inicio de la etapa final de decisión de los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del Indecopi, denominada "etapa de resolución" según la propuesta. Es importante resaltar que esta medida ya ha sido realizada a nivel normativo en procedimientos administrativos de otras áreas del Indecopi como en materia de Propiedad Industrial.

*En conclusión, **es idóneo establecer la "etapa de resolución" del expediente para que los administrados tengan transparencia en la información sobre la tramitación de los procedimientos administrativos, así se genera más eficiencia en su trámite. Por lo antes indicado, esta Dirección considera viable la propuesta de incorporación del artículo 107-B en el Código.***

Sobre la ampliación del plazo de prescripción de la sanción en el Código

Respecto de la propuesta de ampliación del plazo de prescripción de la sanción establecida en el artículo 122 del Código debemos remitirnos al documento c) de la referencia, por medio del cual la Unidad de Ejecución Coactiva ha indicado lo siguiente:

*"**Consideramos que la ampliación del plazo de prescripción a cuatro (4) años permitirá que la Unidad de Ejecución Coactiva realice más acciones en el procedimiento de ejecución coactiva con la finalidad de que los administrados cumplan con el pago de las multas impuestas antes que formulen la prescripción**.*

Debe tenerse presente que el desarrollo de la ejecución coactiva requiere ampliarse en especial si la misma plantea la ejecución forzosa de embargos sobre bienes inmuebles.

La ejecución coactiva inicia con un requerimiento de pago, siendo que la mayoría de ellos al no cumplir con el mandato, va a necesitar el dictado de medidas de embargo conforme lo establece el TUO de la Ley 26979.

Por tanto, de persistir el incumplimiento de la obligación se dispone el dictado de un embargo en forma de retención, la cual se notifica a todas las entidades bancarias, y en caso dicha medida derive en infructuosa se buscan bienes inscritos a su nombre en la SUNARP.

En aquellos expedientes que cuentan con bienes susceptibles de embargo en forma de inscripción sobre inmuebles, el impulso de la ejecución forzosa exige para su convocatoria a remate público, los siguientes actos: designación de peritos, recibir y correr traslado del informe de tasación al obligado, designación del martillero público, verificación física de los inmuebles y pegado de los avisos de remate en parte visible de ellos, además de la publicación de 6 días en el diario oficial El Peruano en la primera oportunidad y por 3 días en el segundo y tercer remate.

La realización de estos actos, prolonga en mayor medida la tramitación de la ejecución coactiva, en relación de aquellos que no cuentan con bienes embargables, sobre todo con aquellos expedientes cuyos inmuebles embargados se encuentran ubicados en provincias como Tacna, Huancavelica, Ancash, Ucayali, Puno, entre otros, siendo esta la última etapa de un procedimiento coactivo.

También se debe de considerar que el administrado, en cualquier momento puede presentar pedidos de suspensión por diversas causales, los cuales son evaluados y atendidos en el plazo legal.

La sucesión de los actos procesales señalados en los párrafos anteriores deja un margen de acción mínimo para agotar las acciones coactivas de los expedientes que llegan la etapa de remate público, más aún si se presentan solicitudes de tercerías de propiedad sobre los inmuebles embargados, mediante los cuales terceros ajenos al procedimiento coactivo argumentan ser los reales propietarios de estos bienes, adjuntando para ello documento público o documento (sic) privado de fecha cierta, siendo que se deberá oficiar al notario, juez y/o funcionario que haya emitido dichos documentos, a efectos de que informe sobre la autenticidad o falsedad de los mismos, ello de conformidad al precedente judicial vinculante declarado por el VII Pleno Casatorio Civil de la Corte Suprema de Justicia de la República."

Sobre este punto, ***esta Dirección se encuentra de acuerdo con lo señalado por la Unidad de Ejecución Coactiva y consideramos viable la modificación propuesta al artículo 122 del Código****.*

Sobre las modificaciones de los párrafos 19.2 y 19.3 del artículo 19 de la LOF Indecopi

Igualmente, respecto de la propuesta de modificación de los párrafos 19.2 y 19.3 del artículo 19 de la LOF Indecopi, debemos remitirnos al documento c) de la referencia, por medio del cual la Unidad de Ejecución Coactiva ha indicado lo siguiente:

"Consideramos pertinente ampliar el supuesto del numeral 19.2 a las resoluciones emitidas por las comisiones en segunda instancia si se tiene en cuenta que, de la revisión de la casuística con corte al 31 de diciembre de 2024, se tiene que, del universo de expedientes de ejecución coactiva suspendidos al haberse interpuesto demanda contencioso administrativa, el 57% aproximadamente corresponden al supuesto que se estaría adicionando al indicado numeral.

En cuanto al numeral 19.3, también consideramos pertinente, ya que, al ampliar el ámbito de exigencia de la carta fianza a aquellas ejecuciones coactivas de multas impuestas por una Comisión cuando actúa en segunda instancia, se fortalece la ejecutoriedad de las mismas, tal como actualmente sucede con las multas impuestas o confirmadas por las Salas del Tribunal del Indecopi, lo cual favorece a la protección de los derechos de los consumidores cuyos casos (denuncias) al tener menor cuantía iniciaron en un órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos".

Una vez más, respecto a este punto, ***esta Dirección se encuentra de acuerdo con lo señalado por la Unidad de Ejecución Coactiva y consideramos viable la propuesta de modificación de los párrafos 19.2 y 19.3 del artículo 19 de la LOF Indecopi****.*

Así también la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi ha señalado, lo siguiente:

Consideramos que la ampliación del plazo de prescripción a cuatro (4) años permitirá que la Unidad de Ejecución Coactiva realice más acciones en el procedimiento de ejecución coactiva con la finalidad de que los administrados cumplan con el pago de las multas impuestas antes que formulen la prescripción. Debe tenerse presente que el desarrollo de la ejecución coactiva requiere ampliarse en especial si la misma plantea la ejecución forzosa de embargos sobre bienes inmuebles.
(…)
En cuanto a la única disposición complementaria modificatoria de del Proyecto:
Consideramos pertinente ampliar el supuesto del numeral 19.2 a las resoluciones emitidas por las comisiones en segunda instancia si se tiene en cuenta que, de la revisión de la casuística con corte al 31 de diciembre de 2024, se tiene que, del universo de expedientes de ejecución coactiva suspendidos al haberse interpuesto demanda contencioso administrativa, el 57% aproximadamente corresponden al supuesto que se estaría adicionando al indicado numeral.
En cuanto al numeral 19.3, también consideramos pertinente, ya que, al ampliar el ámbito de exigencia de la carta fianza a aquellas ejecuciones coactivas de multas impuestas por una Comisión cuando actúa en segunda instancia, se fortalece la ejecutoriedad de las mismas, tal como actualmente sucede con las multas impuestas o confirmadas por las Salas del Tribunal del Indecopi, lo cual favorece a la protección de los derechos de los consumidores cuyos casos (denuncias) al tener menor cuantía iniciaron en un órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos.

Siendo que las opiniones recibidas tanto de las entidades públicas competentes (MINJUS e INDECOPI), así como de representantes de los consumidores coinciden en ser positivas y viables, la posición de la Comisión se desarrollará líneas abajo, previo al análisis del marco normativo, el efecto de la norma y el análisis costo beneficio de la propuesta que se desarrolla a continuación.

4.7 Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

El Texto sustitutorio materia de dictamen no contraviene ninguna norma constitucional o legal; por el contrario, se encuentra en armonía con la Constitución Política, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, el Reglamento de Organización y Funciones de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo 013-2017-JUS, modificado por Decreto Supremo 006-2019-JUS, así como sentencias del Tribunal

Constitucional, y la Corte Suprema de Justicia de la República señaladas en el marco normativo del presente dictamen.

La aprobación de esta ley representaría una medida estratégica para fortalecer los procedimientos del Indecopi, asegurando que los procesos administrativos sean más rápidos y eficaces en favor de los administrados.

El efecto de la norma que se propone en el presente dictamen impactará en la legislación de la materia de consumidor, alineándose con la legislación del derecho administrativo general y será de utilidad para los operadores del derecho y concretamente para el trabajo del Indecopi garantizando así a los administrados tengan transparencia en la información sobre la tramitación de los procedimientos administrativos, así se genera más eficiencia en su trámite, por un lado y la ampliación del plazo de prescripción de la sanción establecida en el artículo 122 del Código a cuatro (4) años permitirá que la Unidad de Ejecución Coactiva realice más acciones en el procedimiento de ejecución coactiva con la finalidad de que los administrados cumplan con el pago de las multas impuestas antes que formulen la prescripción. Todo lo señalado tendrá impacto directo en la administración de la justicia administrativa a cargo del Indecopi.

4.3. Análisis costo beneficio (costo oportunidad)

La vigencia del texto sustitutorio que contiene el presente dictamen promueve mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos del Indecopi.

No obstante, su implementación conllevará ciertos costos para los actores involucrados, particularmente en términos de adaptación y cumplimiento de las normativas. A mediano plazo, la ley tiene el potencial de generar un impacto favorable en la sociedad y garantizar la eficiencia en los procedimientos administrativos del Indecopi.

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, bajo las siguientes incidencias:

Incidencia para los consumidores/usuarios

Costo	Beneficios
Ninguno	• Mejora en la celeridad de sus reclamos. • Mayor protección, rapidez y efectividad en la respuesta a sus reclamos. • Disminución de la impunidad frente a infractores reincidentes. • Más confianza en el sistema de protección al consumidor. • Se reduce la posibilidad de que las empresas dilaten los procesos indefinidamente. • Mejora su calidad de vida de los consumidores • Mayor posibilidad de ejecución efectiva de sanciones y compensaciones • Evitar las afectaciones emocionales a los consumidores.

Incidencia para los proveedores

Costo	Beneficios
• Mayor presión para tener estrategias legales rápidas y sólidas desde el inicio. • Podría incrementarse el costo de su defensa legal ante procedimientos administrativos sancionadores. • Necesidad de capacitar a sus áreas legales en los cambios de procedimiento.	• Disminución en la incertidumbre jurídica al estar informado cuando el expediente entra en fase de resolución. • Mayor claridad en el procedimiento • Celeridad en la ejecución, generando una mayor agilidad en los procesos, reduciendo sus costos de gastos en asesoría jurídica. • Mejora su imagen comercial. • Mejora la relación con sus consumidores.

Incidencia para el Estado

Costo	Beneficios
• Adaptación de los procedimientos internos. • Capacitación al personal que aplica la norma en las nuevas medidas.	• Reducción de carga procesal por alegatos tardíos y pruebas innecesarias. • Mayor eficacia en la ejecución coactiva de sanciones. • Mejora en la percepción pública por procesos más transparentes y ágiles. • Mayor control sobre el procedimiento con menor dilación y menos carga por escritos extemporáneos. • Los ciudadanos percibirían positivamente la medida, afianzando la confianza en el Estado. • Mejora de imagen institucional y legitimidad del sistema de protección al consumidor.

4.4. Posición de la Comisión

La Comisión considera que la propuesta legislativa contribuye significativamente al fortalecimiento de los derechos de los consumidores, garantiza una administración pública más eficiente y promueve la seguridad jurídica. La propuesta respeta los principios constitucionales del debido proceso, la razonabilidad y la legalidad. Por lo que considera es viable, porque existe mayor claridad en los procedimientos, el acceso más rápido a las resoluciones y el fortalecimiento de los derechos de los consumidores, asimismo se tiene mayor eficiencia institucional.

A continuación, sostenemos nuestra posición a las 4 modificaciones que contiene el presente dictamen:

4.4.1. La notificación

Sobre la forma de notificación, consideramos que la aplicación del artículo 20 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), a todas las notificaciones efectuadas en procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor —inclusive aquellos tramitados bajo la vía sumarísima— se justifica en razón del respeto al debido procedimiento administrativo, principio transversal que rige toda actuación de la administración pública conforme al artículo IV del Título Preliminar de la citada ley.

Dicho artículo establece de manera expresa los requisitos esenciales para que las notificaciones surtan efectos jurídicos válidos: que se realicen por medios idóneos, en el domicilio declarado, y que permitan garantizar el conocimiento oportuno del acto administrativo por parte del administrado. Estas garantías son esenciales para asegurar el ejercicio pleno del derecho de defensa y el principio de tutela administrativa efectiva, en concordancia con lo previsto en el artículo 139, inciso 3, de la Constitución Política del Perú.

Incluso en procedimientos sumarísimos, cuya finalidad es dotar de mayor celeridad a la resolución de controversias de menor cuantía o complejidad, la simplificación procesal no puede implicar la vulneración de derechos fundamentales, como el derecho a ser notificado válidamente. La rapidez del proceso no debe traducirse en indefensión o desconocimiento de las decisiones adoptadas por la autoridad administrativa.

Asimismo, aplicar un criterio uniforme para las notificaciones, conforme al artículo 20 de la LPAG, asegura seguridad jurídica, coherencia en la actuación administrativa y previene la nulidad de actos por defectos de notificación, lo que a su vez contribuye a una gestión pública más eficiente, legítima y confiable.
En ese sentido, resulta jurídicamente razonable y necesario que todas las notificaciones, incluso en el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, se efectúen exclusivamente bajo los lineamientos del artículo 20 de la Ley 27444.

4.4.2. Fortalecimiento de la seguridad jurídica y previsibilidad del procedimiento en el cierre de la fase instructora

Respecto de incorporar el artículo 107-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la etapa de resolución del expediente que detalla la necesidad de dejar constancia y notificar a las partes cuando el expediente se encuentra expedito para resolver en procedimientos administrativos ante una Comisión de Protección al Consumidor, consideramos que en los procedimientos administrativos iniciados ante una Comisión de Protección al Consumidor, resulta fundamental que, una vez que el expediente se encuentre expedito para ser resuelto, el órgano resolutivo competente deje constancia expresa de tal situación en el expediente y proceda a su notificación a las partes, como manifestación del respeto al principio del debido procedimiento administrativo, recogido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).

Esta constancia tiene una doble finalidad: en primer lugar, brinda certeza procesal a las partes, al delimitar formalmente la etapa de actuación probatoria y de alegaciones;

y, en segundo lugar, asegura la transparencia y legitimidad del procedimiento, al evitar decisiones sorpresivas o emitidas sin que las partes tengan claridad sobre el cierre de la fase instructora.

La notificación de que el expediente se encuentra expedito para resolver materializa la garantía del derecho de defensa y el principio de contradicción, en tanto impide que posteriormente se incorporen extemporáneamente medios probatorios o argumentos que podrían afectar el equilibrio procesal o dilatar innecesariamente la decisión administrativa.

Asimismo, la prohibición de formular nuevas alegaciones o presentar medios probatorios en esta etapa —salvo requerimiento expreso del órgano resolutivo— encuentra sustento en los principios de celeridad, eficiencia y economía procesal, también consagrados en la LPAG, los cuales buscan evitar dilaciones injustificadas una vez agotada la fase de instrucción del procedimiento.

Finalmente, esta práctica contribuye a reforzar la seguridad jurídica y la previsibilidad del procedimiento, al establecer con claridad los límites de la participación de las partes, y garantizar que la resolución final sea emitida con base en un expediente cerrado y conocido por ambas partes.

Por lo tanto, establecer la obligatoriedad de dejar constancia y notificar que el expediente se encuentra expedito para resolver, fortalece los principios que rigen el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor y asegura decisiones más legítimas, transparentes y ajustadas al derecho.

4.4.3. Ampliación del plazo de acción para exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Respecto a ampliar el plazo de acción a cuatro años para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor se sustentan en la necesidad de fortalecer la eficacia disuasiva y reparadora del régimen sancionador administrativo, el plazo actual resulta insuficiente para que la administración pueda ejecutar efectivamente todas las sanciones impuestas, especialmente cuando los administrados incurren en maniobras dilatorias, interposición de recursos o solicitudes sucesivas que retrasan los procedimientos de ejecución coactiva. Un plazo mayor otorga a la autoridad herramientas más sólidas para garantizar la satisfacción del interés público comprometido, sin sacrificar la razonabilidad del término.

Por otro lado, la naturaleza de las infracciones en materia de protección al consumidor involucra muchas veces afectaciones directas a derechos fundamentales de los consumidores, como el derecho a la información, a la salud o a un trato justo. Por tanto, la vigencia y exigibilidad de la sanción no debe extinguirse prematuramente, ya que ello afectaría el principio de protección del consumidor (artículo 65 de la Constitución Política del Perú).

Además, la ampliación del plazo se alinea con principios de proporcionalidad y eficacia administrativa, pues no implica un periodo irrazonable, pero sí suficiente para que la administración pueda activar mecanismos de ejecución en contextos

complejos o frente a conductas de incumplimiento reiterado. Ello contribuye a reforzar la autoridad reguladora del Estado y evitar que las sanciones se perciban como ineficaces o simbólicas.

Finalmente, un plazo de cuatro años armoniza con estándares comparados y con otros regímenes sancionadores administrativos que, ante bienes jurídicos relevantes o alta incidencia de incumplimiento, han adoptado plazos de prescripción o ejecución más amplios.

4.4.4. Ejecutividad y ejecutoriedad de las resoluciones emitidas por las comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia

Respecto a las modificaciones a los numerales 19.2 y 19.3 del artículo 19 del Decreto Legislativo 1033, referido a la ejecución coactiva, consideramos que hay que tener en cuenta lo señalado por el área coactiva del Indecopi al señalar que *la ejecución coactiva comienza con un requerimiento de pago. Si no se cumple, se dictan medidas de embargo, como el embargo en forma de retención dirigido a entidades bancarias. Si este es infructuoso, se buscan bienes registrados a nombre del deudor en la SUNARP. Cuando existen inmuebles embargables, se inicia un proceso más complejo para llevarlos a remate público, que incluye: designación de peritos y martillero público, tasación, verificación del inmueble, publicaciones en El Peruano y fijación de avisos.*

Este procedimiento se vuelve más lento, especialmente si los inmuebles están en provincias alejadas. Durante este proceso, el administrado puede presentar pedidos de suspensión, que deben ser evaluados legalmente. Si se presentan tercerías de propiedad, es decir, reclamos de terceros sobre los bienes embargados, se debe verificar la autenticidad de los documentos presentados, conforme a un precedente judicial vinculante del VII Pleno Casatorio Civil.

El dictamen establece un plazo no mayor de ciento ochenta días calendario para la adecuación que deberá hacer el Indecopi y así mismo establece que los procedimientos que a la fecha de entrada en vigor de la ley se encuentren en trámite y no cuenten con un pronunciamiento definitivo, continuarían dicho trámite bajo las normas anteriores.

Finalmente, la Comisión considera que estas modificaciones contribuyen a fortalecer la seguridad jurídica y el cumplimiento efectivo de las normas de protección al consumidor, a la vez que preservan un equilibrio procesal entre la administración pública, los consumidores y los administrados.

V. CONCLUSION

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **10418/2024-CR**, bajo el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Y EL DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, PARA OPTIMIZAR EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Artículo 1. Modificación de los artículos 107 y 122 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifican los artículos 107 y 122 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

> **"Artículo 107. Postulación del procedimiento**
>
> Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnable que les produzca agravio.
>
> El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor. **Todas las notificaciones realizadas en el marco de los procedimientos administrativos relacionados con la protección al consumidor, incluyendo las del procedimiento sumarísimo en dicha materia, deben realizarse exclusivamente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o en la norma que la sustituya expresamente.**
>
> **Artículo 122. Prescripción de la sanción**
> La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código prescribe a los **cuatro** años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.
> [...]".

Artículo 2. Incorporación del artículo 107-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorpora el artículo 107-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el siguiente texto:

> **"Artículo 107-B. Etapa de resolución del expediente**
> **En los procedimientos administrativos iniciados ante una Comisión de Protección al Consumidor, una vez que el expediente se encuentre expedito para**

ser resuelto, el órgano resolutivo competente debe dejar constancia de tal condición en el expediente y notificarla a las partes.
Durante dicha etapa, las partes no pueden formular alegaciones ni presentar medios probatorios adicionales ni solicitar su actuación, salvo que sea requerido para ello por el órgano resolutivo competente".

Artículo 3. Modificación del artículo 19 del Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
Se modifican los párrafos 19.2 y 19.3 del artículo 19 del Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en los siguientes términos:

"**Artículo 19. Ejecutividad y ejecutoriedad de las resoluciones del Tribunal**
[...]
19.2 Las resoluciones emitidas por las Salas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, **además de aquellas emitidas por las comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia,** se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado presente la demanda judicial correspondiente. La ejecución forzosa se realiza a través de la Ejecutoría Coactiva del INDECOPI con sujeción a las normas vigentes.

19.3 Cuando una Sala del Tribunal **o una Comisión de Protección al Consumidor en segunda instancia** emita una resolución que imponga, o confirme parcial o totalmente la determinación de una obligación susceptible de ejecución coactiva, la impugnación de dicha resolución ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo suspenderá el correspondiente procedimiento de ejecución coactiva solamente si el cumplimiento de dicha obligación es garantizado mediante carta fianza, conforme a lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
[...]".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación de normativa
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) adecúa su normativa interna a lo dispuesto en la presente ley, en un plazo no mayor de ciento ochenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. Procedimientos en trámite
Los procedimientos que, a la fecha de la entrada en vigor de la presente ley, se encuentren en trámite y no cuenten con un pronunciamiento definitivo continúan dicho trámite bajo las normas anteriores a la vigencia de la presente ley.

Dese cuenta

Sala de Sesiones
29 de abril de 2025.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GARCIA CORREA Idelso Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/04/2025 17:37:52-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: OBANDO MORGAN Auristela Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 10:28:57-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CRUZ MAMANI Flavio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 17:10:11-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: TORRES SALINAS Rosio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/04/2025 12:27:32-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: MORANTE FIGARI Jorge Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/04/2025 12:15:02-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: BELLIDO UGARTE Guido FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2025 11:12:23-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: TELLO MONTES Nivardo Edgar FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/04/2025 09:32:55-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: UGARTE MAMANI Jhakeline Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 12:55:41-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: SOTO PALACIOS Wilson FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/04/2025 15:02:00-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: BERMEJO ROJAS Guillermo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2025 10:28:07-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: REVILLA VILLANUEVA Cesar Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 10:06:09-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: HERRERA MEDINA Noelia Rossvith FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/05/2025 15:35:32-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CHIRINOS VENEGAS Patricia Rosa FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 16:10:25-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: BARBARAN REYES Rosangella Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/05/2025 16:28:10-0500

ACTA

DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025
Semipresencial

Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Plataforma Microsoft Teams

Martes, 29 de abril de 2025

Resumen de acuerdos aprobados por unanimidad:

- *El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 10418/2024-CR.*
- *El acta de la décima quinta sesión ordinaria de fecha 15 de abril de 2025.*
- *La dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos tomados.*

Desde la sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República y a través de la plataforma Microsoft Teams, siendo las 14 h 10 min del martes 29 de abril de 2025, verificado que se contaba con el quórum reglamentario, que para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista García Correa, Idelso Manuel, dio inicio a la décima sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024 – 2025, con la asistencia de los congresistas titulares BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosio; TELLO MONTES, Nivardo Edgar; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy. Se dio cuenta de la licencia del congresista BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto y la justificación de inasistencia del congresista CERRÓN ROJAS, Waldemar José.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la décima quinta sesión ordinaria, de fecha 15 de abril de 2025, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, de dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos del 11 al 25 de abril de 2025.

Asimismo, dijo que, conforme al Plan de Trabajo aprobado en la Comisión, la próxima sesión será en la modalidad de descentralizada en la ciudad de Tacna y también se realizará la Cuarta Audiencia Pública, que estará abocada a la problemática que enfrentan los servicios turísticos en dicha Región, la cual se llevará a cabo el 06 de mayo de 2025, a partir de las 10.00 a.m., en el Auditorio de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en la ciudad de Tacna.

Al respecto, indicó que dichas actividades han confirmado la presencia del presidente del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Indecopi y de la ministra de Comercio Exterior y Turismo, por lo que se les ha hecho llegar a sus despachos congresales los detalles de los eventos mencionados.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista SOTO PALACIOS pidió que se convoque a la sesión de la comisión al presidente de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (Corpac) y al ministro de Transportes y Comunicaciones, para que informe sobre la ocurrencia de hoy en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, dado que los pasajeros son los más perjudicados, además, ello viene ocurriendo en reiteradas ocasiones.

La congresista BARBARÁN REYES indicó que se suma al pedido del congresista Wilson Soto, y dijo que no es la primera vez que el principal Aeropuerto Internacional Jorge Chávez queda paralizado, y siempre refieren que van a investigar y que cuando se hacen las investigaciones sobre los incidentes no se conocen las responsabilidades halladas, por ello, pidió que además de las explicaciones de este punto, también expliquen de los hechos sucedidos con anterioridad, para que expliquen, cuáles han sido las acciones y medidas que ha realizado. Asimismo, solicitó que el presidente de Corpac informe sobre las medidas que están tomando de la modernización en todos los aeropuertos concerniente en los que ellos están liderando, porque muchos de los vuelos se suspenden, por situaciones diferentes, por lo que pidió que el contenido de la agenda sea amplio.

Al respecto, el PRESIDENTE asintió los pedidos de los congresistas.

V. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto de la estación de orden del día, el PRESIDENTE anunció la sustentación, el debate y votación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley **10418/2024-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.

Al respecto, dio alcances del contenido del predictamen y dijo que la problemática que este proyecto plantea es que los procedimientos administrativos en protección al consumidor ante el INDECOPI comienzan con una denuncia del consumidor, quien expresa su insatisfacción por un presunto incumplimiento por parte del proveedor al adquirir un bien o servicio. Acto seguido, informó que existen dos posibles vías para el trámite: ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC): cuando la denuncia no supera las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS): que brinda una solución rápida en casos donde el valor del bien o servicio es menor a tres UIT.

Luego, indicó que el proyecto de ley señala que, aunque el Indecopi recibe miles de denuncias (más de 20,000 en 2023), solo una parte de estos casos se resuelven favorablemente, debido

a la dilación en los procesos administrativos. Refirió que algunos problemas incluyen notificaciones incorrectas, falta de constancia sobre expedientes listos para resolución y la prescripción de sanciones a los tres años. Manifestó que se solicitaron opiniones al Indecopi, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y a las asociaciones tanto de consumidores como de proveedores, y las opiniones recibidas han sido positivas.

En ese contexto, expresó que luego de la evaluación, considerando los argumentos del Ministerio de Justicia, el Indecopi y Proconsumo, se propone mediante un texto sustitutorio, mejorar la situación problemática descrita, con 4 medidas que contempla unificar las notificaciones del procedimiento: "Estas deben cumplirse de acuerdo con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, para garantizar su legalidad y eficiencia. Hay que señalar claramente que en la etapa de resolución del expediente, cuando un expediente esté listo para resolución, se debe notificar a las partes, y éstas ya no podrán presentar nuevos argumentos o pruebas, salvo que se les solicite. Ampliar el plazo de prescripción, es decir extender a 4 años el plazo para exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones. Incluir a las resoluciones emitidas por las comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia para que pueda viabilizar mejor su efectividad y ejecución".

Luego, argumentó que el predictamen establece un plazo no mayor de 180 días calendario para la adecuación que deberá hacer el Indecopi y asimismo establece que los procedimientos que a la fecha de entrada en vigor de la ley se encuentren en trámite y no cuenten con un pronunciamiento definitivo, continuarían dicho trámite bajo las normas anteriores.

Finalmente, mencionó que considera que estas modificaciones contribuyen a fortalecer la seguridad jurídica y el cumplimiento efectivo de las normas de protección al consumidor, a la vez que preservan un equilibrio procesal entre la administración pública, los consumidores y los administrados.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley **10418/2024-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los congresistas, Idelso Manuel GARCÍA CORREA; Guido BELLIDO UGARTE; Rosangella Andrea BARBARÁN REYES; Auristela Ana OBANDO MORGAN; César Manuel REVILLA VILLANUEVA; Rosio TORRES SALINAS; Nivardo Edgar TELLO MONTES; Flavio CRUZ MAMAN; Noelia Rossvith HERRERA MEDINA; Patricia Rosa CHIRINOS VENEGAS; Guillermo BERMEJO ROJAS; Jorge Alberto MORANTE FIGARI; Jhakeline Katy UGARTE MAMANI. Cerrada la votación, el congresista Wilson SOTO PALACIOS consignó su voto a favor.

—o—

Continuando con el orden del día de la Agenda, el PRESIDENTE señaló el tema: el Osiptel y el futuro de los servicios de telecomunicaciones, evaluación del impacto de la transacción de Telefónica del Perú. Dijo que para tratar el asunto se invitó al señor Rafael Muente Schwarz, presidente ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), sin embargo, por motivos de salud, en su representación se encuentra el señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín, vicepresidente del Osiptel, quien ha asumido las funciones. Precisó

que al Osiptel se le ha convocado para que explique el Plan de Trabajo 2025-2026 de incidencia en las acciones propuestas para promover la accesibilidad y como mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios. Así también, se le amplió la invitación para que informe la situación de los usuarios de la empresa Telefónica del Perú, dado que esta ha sido vendida y habría estado en proceso concursal ante el Indecopi. Por otro lado, para que informe si esta situación modificará los niveles de competencia en el mercado de telecomunicaciones en el país. Seguidamente, le dio la bienvenida y a los funcionarios que le acompañan.

El señor GUILLÉN MARROQUÍN después de un breve preámbulo de saludo, dispensó la asistencia del presidente del Osiptel y con la venia de la presidencia, le otorgó el uso de la palabra al señor Sergio Cifuentes Castañeda, gerente general del Osiptel.

El señor CIFUENTES CASTAÑEDA mediante el uso de diapositivas trató sobre los siguientes temas: "I. Enfoque del trabajo del Osiptel, II. Medidas para el bienestar social a través de las telecomunicaciones, III. Enfoque en los usuarios, IV. Fiscalización en favor de los usuarios, V. Temas de agenda".

Con relación al enfoque del trabajo de Osiptel, abordó del marco institucional, que contempla promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia y desarrolló los temas de separación de roles, autonomía del Osiptel y la evolución del enfoque regulatorio del Osiptel.

En cuanto a las medidas para el bienestar social a través de las telecomunicaciones, desarrolló los siguientes asuntos: "El accionar del Osiptel está orientado a promover la competencia en el Sector (el Osiptel ha contribuido generando condiciones apropiadas para que el sector telecomunicaciones siga creciendo, mediante medidas que promueven la inversión e incentivan la competencia); Durante 2024, se revisó importantes obligaciones para el mercado; Mayor dinamismo en el mercado de líneas móviles; El número de teléfonos móviles que accedieron a internet alcanzó un máximo histórico en el 2024; Continúa el crecimiento del mercado de internet fijo, las conexiones a este servicio se sitúan en un nuevo máximo histórico; Mayor competencia en el mercado de internet fijo; Ahorro para los consumidores por mayor competencia. En el 2023, el acceso a internet en hogares rol del regulador (fijo y/o móvil) llegó casi al 92 %. Al 2023, la telefonía móvil sigue creciendo en el interior del país y más usuarios conectados".

Del aspecto del enfoque en los usuarios, detalló los siguientes asuntos: Brindar información adecuada al mercado; Rol evolución de índices de atención al usuario; Reclamos presentados en las empresas operadoras; Aplicativos de autogestión de los operadores; Formulario para la baja del servicio de telecomunicaciones; Osiptel-checa tus líneas-año 2024; Reduciendo la asimetría informativa en el mercado de las telecomunicaciones; Gestión de los problemas de los usuarios a través de checa tu caso; Monitoreos a centros y puntos de atención de empresas operadoras y atenciones y gestiones-2024.

Siguiendo con su exposición, del contenido de la fiscalización en favor de los usuarios, se enfocó en los siguientes puntos: "Aspectos fiscalizados en la normativa sobre calidad del servicio; Aspectos fiscalizados de la normativa de usuarios; Internet móvil: monitoreo de la calidad percibida por los usuarios; aplicación web: Checa tú Internet Móvil; Sistema automatizado de medición para verificar la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil; Multas impuestas a las empresas operadoras (2020-2024); Multas impuestas a las empresas operadoras-venta ambulatoria; Multas impuestas a las empresas operadoras-Renteseg y Rol Renteseg: Registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad".

Finalmente, en cuanto al aspecto de los temas de la agenda, dio detalles de los siguientes tópicos: "Promoviendo la predictibilidad regulatoria: agenda regulatoria 2024; agenda pendiente, para incentivar la competencia, para mejorar la calidad del servicio, para mejorar la atención a los usuarios, para optimizar el régimen de enforcement regulatorio; Competencias del Osiptel en el procedimiento concursal ordinario y procedimiento concursal ordinario ante el Indecopi".

Con relación a la situación de los usuarios de la empresa Telefónica del Perú, dado que esta ha sido vendida habiendo estado en proceso concursal ante el Indecopi y sí esta situación modificará los niveles de competencia en el mercado de telecomunicaciones en el país. Al respecto, dijo que en principio no existe ninguna afectación al mercado referente con la continuidad de prestación de los servicios o los estándares de calidad de estos. Aclaró que la empresa no ha quebrado, se ha vendido, las operaciones continúan, es decir se ha vendido una empresa en marcha, los nuevos propietarios de la empresa tienen que continuar con las operaciones, cumpliendo estrictamente con los contratos establecidos, solamente es un cambio de titularidad. Entonces, indicó que la empresa está en marcha, ello implica que el despliegue empresarial como el regulador se mantienen y las funciones del Osiptel siguen siendo las mismas, y no genera un cambio en la estructura del mercado.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los señores congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto a la exposición del funcionario.

El PRESIDENTE hizo las siguientes preguntas: cómo se proyectan incentivar la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en las regiones de difícil acceso del país y cuáles son los incentivos para los proveedores de servicios en esas zonas.

Contestando las preguntas, el señor CIFUENTES CASTAÑEDA señaló que dentro de las funciones que tienen las entidades rectoras de esta industria, el rol subsidiario del Estado lo ejerce el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, evidentemente el buen funcionamiento del mercado, la credibilidad, la estabilidad del marco normativo promueven inversiones, el ingreso de nuevos operadores o de la decisión empresarial de ir a zonas no atendidas, dado que cuando estas no son atendidas, son zonas que no necesariamente garantiza una rentabilidad financiera, entra el rol subsidiario del Estado. Por consiguiente, ese rol es ejercido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) que administra el fondo de inversión privada de telecomunicaciones, entre otros temas complementando las preguntas.

—o—

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en sesión, el cual luego de consultado fue aprobado por unanimidad.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la décima sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 15 h 01 min

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GARCIA CORREA Idelso Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2025 16:04:14-0500

IDELSO MANUEL GARCIA CORREA
Presidente

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BELLIDO UGARTE Guido FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2025 16:15:46-0500

GUIDO BELLIDO UGARTE
Secretario

La trascripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.